MINISTÉRIO DA DEFESA
COMANDO DA AERONÁUTICA

QUALIDADE

DCA 800-1

DIRETRIZ PARA O SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE INTEGRADA (SGQI) DO DECEA

2022

MINISTÉRIO DA DEFESA
COMANDO DA AERONÁUTICA
DEPARTAMENTO DE CONTROLE DO ESPAÇO AÉREO

QUALIDADE

DCA 800-1

DIRETRIZ PARA O SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE INTEGRADA (SGQI) DO DECEA

2022

MINISTÉRIO DA DEFESA
COMANDO DA AERONÁUTICA

PORTARIA DECEA Nº 427/DAIN, DE 25 DE AGOSTO DE 2022.

Aprova a reedição da DCA 800-1 "Diretriz para o Sistema de Gestão da Qualidade Integrada (SGQI) do DECEA".

O DIRETOR-GERAL DO DEPARTAMENTO DE CONTROLE DO ESPAÇO AÉREO, no uso da atribuição que lhe confere o inciso I do art. 19 da Estrutura Regimental do Comando da Aeronáutica, aprovada pelo Decreto nº 6.834, de 30 de abril de 2009, e considerando o disposto no inciso IV do art. 10 do ROCA 20-7 "Regulamento do DECEA", aprovado pela Portaria nº 2030/GC3, de 22 de novembro de 2019, resolve:

Art. 1º Aprovar a reedição da DCA 800-1 "Diretriz para o Sistema de Gestão da Qualidade Integrada (SGQI) do DECEA".

Art. 2º Esta Diretriz entra em vigor em 03 de outubro de 2022.

Art. 3º Revoga-se a Portaria DECEA nº 138/DAIN, de 12 de agosto de 2021, publicada no BCA nº 152, de 18 de agosto de 2021.

Ten Brig Ar JOÃO TADEU FIORENTINI
Diretor-Geral do DECEA

(Publicado no BCA nº 167 , de 5 de setembro de 2022)

SUMÁRIO

PREFÁCIO 8

1 DISPOSIÇÕES PRELIMINARES 9
1.1 FINALIDADE 9
1.2 OBJETIVO 9
1.3 SIGLAS 9
1.4 CONCEITUAÇÃO 9
1.5 ÂMBITO 9

2 SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE (SGQ) 10
2.1 DIRETRIZ PARA O SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE INTEGRADA 10
2.2 OBJETIVOS DA QUALIDADE DO SGQI 10

3 PLANO DE IMPLEMENTAÇÃO E MANUTENÇÃO DO SGQI 11

4 RESPONSABILIDADES COM O SGQI 13

5 DISPOSIÇÕES FINAIS 14
5.1 RECURSOS 14
5.2 SUPERVISÃO 14
5.3 DIVULGAÇÃO 14
5.4 CASOS NÃO PREVISTOS 14

REFERÊNCIAS 15

PREFÁCIO

O estabelecimento do Sistema de Gestão da Qualidade Integrada (SGQI) para o Departamento de Controle do Espaço Aéreo (DECEA) é essencial e prioritário para estruturar uma sólida base organizacional e sistêmica, com o objetivo de manter a segurança da aviação no espaço aéreo brasileiro, satisfazendo os usuários dos serviços de navegação aérea.

Como país signatário da Convenção de Chicago e membro do Conselho da Organização da Aviação Civil Internacional (OACI) desde a sua fundação, o Brasil tem adotado a maior parte das normas e práticas recomendadas pela OACI, e nesse sentido acompanha pari passu os complexos processos do gerenciamento do tráfego aéreo.

Com base nos princípios e fundamentos de gestão da qualidade abordados na série 9000 das Normas NBR ISO, o compromisso do DECEA é caracterizado pela inovação tecnológica e pelo aprimoramento dos processos na prestação de serviços à navegação aérea, cujas etapas de trabalho e crescimento são respaldadas por investimentos constantes em tecnologia, reestruturação de processos e treinamento de recursos humanos.

Ao considerar a visão sistêmica como fator crítico de sucesso para um Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), entende-se que a Alta Direção (AD) de uma organização deve se envolver de fato, exercendo forte liderança em todos os níveis. Assim, a partir do amadurecimento relativo ao modelo de gestão por processos, considerando um SGQ como conjunto de processos nos quais há interação das atividades de Gerenciamento das Informações Aeronáuticas (AIM) e de Meteorologia Aeronáutica (MET) no que concerne à capacitação, aquisição, manutenção e calibração, além da efetiva participação da AD, torna-se evidente para o DECEA a necessidade de fomentar e obter o compromisso de todos os integrantes das organizações envolvidas no sistema, de modo que cada profissional assuma sua parcela de responsabilidade nos processos de suas instituições. Dessa forma, a Qualidade representa a busca de satisfação de todas as partes interessadas, convertendo-se, na realidade, no SGQI.

Com o amadurecimento e êxito do SGQI e em busca da melhoria contínua, o DECEA, oportunamente, inclui o processo de “Controle de acesso aos Órgãos de controle do espaço aéreo” no escopo do SGQI, aproveitando a interação com os processos de capacitação e aquisição, já consolidados e certificados nos requisitos da NBR ISO 9001, devendo ser implementado em todas as Organizações Regionais subordinadas.

Diante dessa perspectiva, esta Diretriz estabelece as bases do SGQI para o DECEA, com o objetivo primordial da melhoria na provisão de serviços à navegação aérea, por meio do aperfeiçoamento do gerenciamento e da operação dos processos críticos de realização desses serviços, contribuindo, desse modo, como valorosa medida de suporte ao gerenciamento da segurança operacional, mediante planejamento, operação e controle dos processos críticos organizacionais.

1 DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

1.1 FINALIDADE

Estabelecer as bases do SGQI com vistas a assegurar o compromisso com a melhoria dos processos e nortear a implantação, a implementação e a manutenção de todos os SGQ, no seu âmbito, em conformidade com os requisitos da Norma NBR ISO 9001 e as normas do DECEA aplicáveis.

1.2 OBJETIVO

Estabelecer os requisitos mínimos necessários para o funcionamento do SGQI nas organizações do escopo.

1.3 SIGLAS

ABNT - Associação Brasileira de Normas Técnicas
ACC - Centro de Controle de Área
AD - Alta Direção
AIM - Gerenciamento de Informações Aeronáuticas
AVSEC - Aviation Security
AVSECCEA - Assessoria de Segurança da Aviação Civil no Controle do Espaço Aéreo
CINDACTA - Centro Integrado de Defesa Aérea e Controle de Tráfego Aéreo
CIMAER - Centro Integrado de Meteorologia Aeronáutica
CISCEA - Comissão de Implantação do Sistema de Controle do Espaço Aéreo
CRCEA-SE - Centro Regional de Controle do Espaço Aéreo Sudeste
DAIN - Divisão de Assistência Integrada
DECEA - Departamento de Controle do Espaço Aéreo
ICA - Instituto de Cartografia Aeronáutica
ICEA - Instituto de Controle do Espaço Aéreo
ISO - International Organization for Standardization
MET - Meteorologia Aeronáutica
NAV BRASIL- Serviços de Navegação Aérea S.A.
NBR - Norma da Associação Brasileira de Normas Técnicas
OACI - Organização de Aviação Civil Internacional
OMM - Organização Meteorológica Mundial
PAME-RJ - Parque de Material de Eletrônica da Aeronáutica do Rio de Janeiro
PSNA - Provedor de Serviços de Navegação Aérea
SDAD - Subdepartamento de Administração
SISCEAB - Sistema de Controle do Espaço Aéreo Brasileiro
SGQ - Sistema de Gestão da Qualidade
SGQI - Sistema de Gestão da Qualidade Integrada

1.4 CONCEITUAÇÃO

Os conceitos fundamentais, os princípios e os vocabulários para o entendimento do SGQ estão disponíveis na ABNT NBR ISO 9000 “Sistemas de Gestão da Qualidade – Fundamentos e Vocabulário”.

1.5 ÂMBITO

Esta Diretriz aplica-se no âmbito do SISCEAB.

2 SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE (SGQ)

A definição de um SGQ é uma decisão estratégica e, portanto, uma responsabilidade da AD. Nesse sentido, a AD deve fornecer evidências do seu comprometimento com a implantação, implementação e melhoria de sua eficácia.

O SGQ envolve as ações de planejamento, de controle e de melhoria da qualidade, a partir da Diretriz e dos Objetivos da Qualidade, estabelecidos pela AD, de forma a garantir e melhorar o entendimento dos requisitos especificados pelas partes interessadas.

A Qualidade nos serviços deve ser compreendida como um processo dinâmico focado no aprimoramento contínuo dos processos organizacionais. Sendo assim, as ações voltadas à Gestão da Qualidade não se resumem ao provedor local, mas abrangem todo o sistema, num esforço conjunto para a melhoria contínua dos serviços.

2.1 DIRETRIZ PARA O SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE INTEGRADA (SGQI)

"As Organizações participantes do SGQI do SISCEAB, em consonância com as regulamentações nacional e internacional, aplicáveis a cada escopo definido pela AD, se comprometem a prestar o serviço de gerenciamento do controle do espaço aéreo com qualidade e foco na melhoria contínua, por meio de Sistemas de Gestão da Qualidade."

2.2 OBJETIVOS DA QUALIDADE DO SGQI

O estabelecimento dos objetivos direciona o sistema de gestão para a melhoria de sua eficácia, possibilitando comparações de desempenho durante as atividades de análise crítica pela AD.

2.2.1 Os Objetivos da Qualidade do SGQI do SISCEAB, definidos pela AD do Sistema, são os seguintes:

a) garantir a regularidade, a correta confecção e a precisão das informações aeronáuticas e meteorológicas, conforme estabelecido em normas;

b) garantir a segurança e melhoria contínua no controle de acesso aos Órgãos de controle do espaço aéreo; e

c) garantir a satisfação dos clientes.

2.2.2 Os Objetivos da Qualidade dos SGQ das Organizações pertencentes ao SGQI devem estar alinhados com esta Diretriz, considerando os requisitos e as informações disponíveis sobre o cenário considerado, os níveis de desempenho da gestão da qualidade, incluindo os serviços, os processos e a satisfação das partes interessadas.

3 PLANO DE IMPLEMENTAÇÃO E MANUTENÇÃO DO SGQI

3.1 Com vistas a harmonizar as Diretrizes e os Objetivos dos SGQ de cada escopo, fez-se necessária a criação do SGQI no contexto do SISCEAB, a fim de ajustá-las a esta Diretriz e aos Objetivos Estratégicos do DECEA.

3.2 As Organizações, cujas atribuições e atividades estejam relacionadas com os escopos definidos pela AD, conforme o item 3.3, devem:

a) implementar e manter um SGQ de modo a garantir o cumprimento dos propósitos de melhoria contínua;

b) executar os processos estabelecidos pelo DECEA;

c) seguir os critérios e métodos estabelecidos pelo DECEA para que a gestão, operação e monitoramento desses processos sejam eficazes;

d) assegurar a disponibilidade de recursos e informações necessárias para apoiar a gestão, operação e monitoramento desses processos; e

e) conscientizar as partes interessadas da importância do SGQI e da necessidade de sua efetiva implementação.

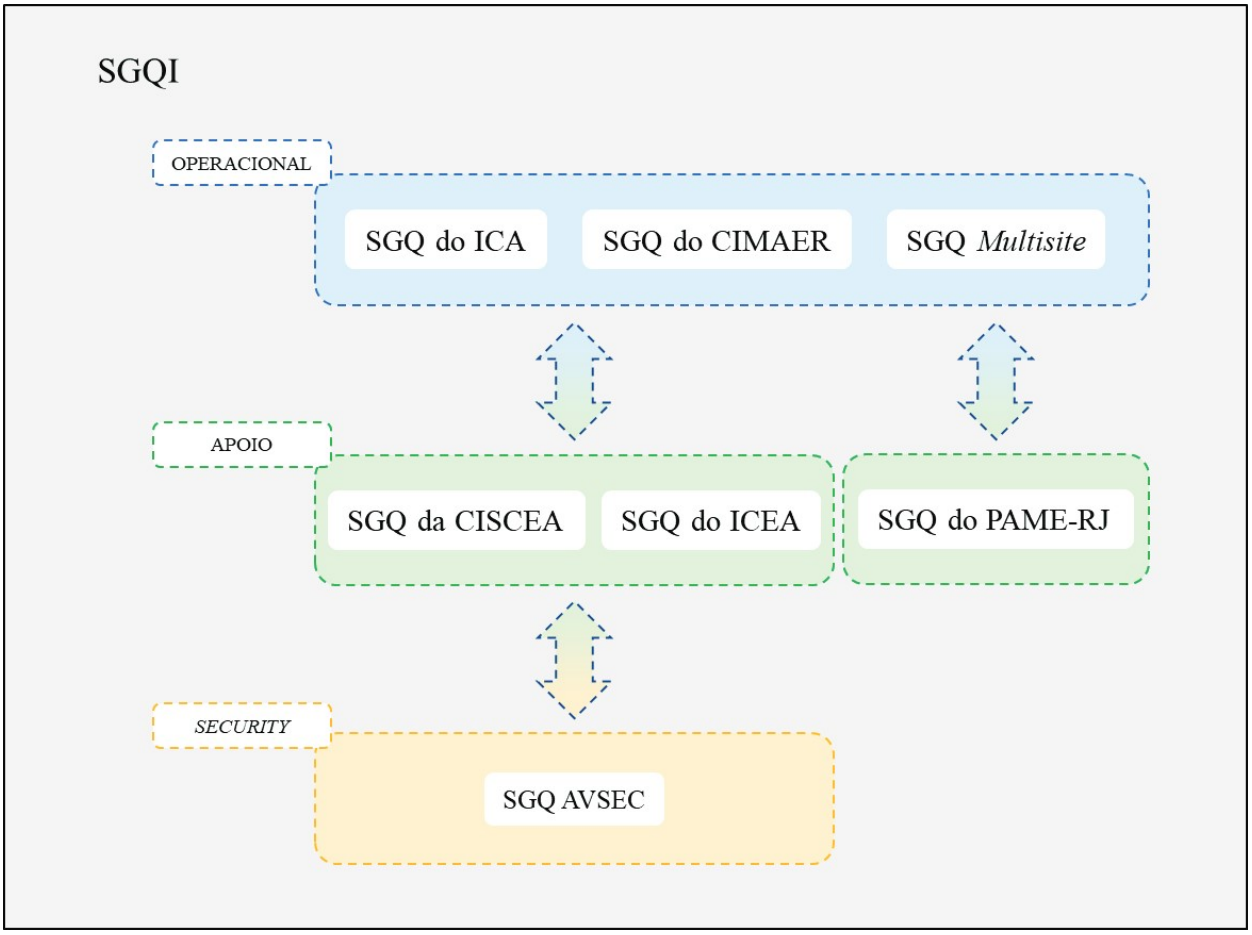
3.3 O SGQI deverá atuar nos seguintes escopos:

ESCOPO		RESPONSÁVEL
A	Prestação de Informações Meteorológicas: METAR e SPECI	DECEA, Organizações Regionais, NAV BRASIL e EMS dos aeroportos internacionais
B	Prestação de Informações Meteorológicas: TAF	CIMAER
C	Gerenciamento da Informação Aeronáutica (AIM)	ICA
D	Capacitação para o serviço de informações meteorológicas e de gerenciamento da informação aeronáutica	ICEA
E	Manutenção e calibração de instrumentos meteorológicos	PAME-RJ
F	Aquisição de produtos e serviços AIM/MET	CISCEA
G	Controle de acesso aos Órgãos de controle do espaço aéreo	CINDACTA I, CINDACTA II e CINDACTA III, CINDACTA IV e CRCEA-SE

3.4 Os escopos A, B e C são de processos operacionais, definidos para atender às recomendações da OACI, em seus anexos 03 e 15, de que os serviços de Meteorologia Aeronáutica e de Informações Aeronáuticas deverão manter um SGQ implementado e certificado nos requisitos da NBR ISO 9001.

3.5 Os escopos D, E e F contemplam processos de apoio aos escopos A, B e C, e foram definidos para garantir a eficácia dos processos operacionais.

3.6 A interação entre os escopos descrita no item 3.5 ocorre conforme a figura abaixo.



3.7 O escopo G será implementado com a colaboração do Setor AVSEC da Organização Regional responsável.

4 RESPONSABILIDADES COM O SGQI

As organizações militares subordinadas ao DECEA e as organizações externas ao COMAER pertencentes ao escopo devem:

a) ter suas linhas de responsabilidade bem definidas, com pessoas formalmente identificadas e com atribuições específicas, publicadas em documentos internos;

b) definir, documentar e comunicar a todos os interessados as funções e as responsabilidades relativas ao SGQI; e

c) manter o SDAD informado sobre todos os aspectos inerentes à implementação e manutenção dos SGQ que integram o SGQI.

5 DISPOSIÇÕES FINAIS

5.1 RECURSOS

Sem prejuízo do preconizado na legislação vigente, a execução das ações estabelecidas nesta Diretriz será custeada com recursos das Organizações Militares subordinadas ao DECEA e das Organizações externas ao COMAER.

5.2 SUPERVISÃO

A supervisão do cumprimento desta Diretriz é de competência do SDAD do DECEA, por intermédio da DAIN.

5.3 DIVULGAÇÃO

Para surtir o efeito desejado, esta Diretriz, bem como seus Objetivos, devem ser divulgados, compreendidos e atendidos por todos os elos do SGQI.

5.4 CASOS NÃO PREVISTOS

Os casos não previstos nesta Diretriz serão submetidos à apreciação do Diretor-Geral do DECEA, por intermédio do Chefe do SDAD.

REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. ABNT NBR ISO 9000. Sistemas de Gestão da Qualidade – Fundamentos e Vocabulário. Rio de Janeiro, RJ, 2015.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. ABNT NBR ISO 9001. Sistemas de Gestão da Qualidade – Requisitos. Rio de Janeiro, RJ, 2015.

BRASIL. Comando da Aeronáutica. Departamento de Controle do Espaço Aéreo. Regulamento do Departamento de Controle do Espaço Aéreo: ROCA 20-7. Rio de Janeiro, RJ, 2019.

BRASIL. Comando da Aeronáutica. Departamento de Controle do Espaço Aéreo. Regimento Interno do Departamento de Controle do Espaço Aéreo: RICA 20-1. Rio de Janeiro, RJ, 2021.

CANADÁ. Organização da Aviação Civil Internacional. Serviço Meteorológico para a Navegação Aérea Internacional: Anexo 3. Montreal, 2018.

CANADÁ. Organização da Aviação Civil Internacional. Serviços de Informação Aeronáutica: Anexo 15. Montreal, 2018.